

สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม (ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2563 – 31 ธันวาคม 2563)

ผลการประเมินการให้บริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2563 – 31 ธันวาคม 2563 กับผู้มาใช้บริการ โดยข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ได้จากการสุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามของผู้มาใช้บริการจำนวน 60 คน ได้ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มาเยี่ยมชมและใช้บริการ
- ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

เกณฑ์การให้คะแนน

การกำหนดน้ำหนักของคะแนนของตัวเลือกแต่ละข้อ กำหนดค่าน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ดังนี้			
ความพึงพอใจในระดับดีมาก	ให้คะแนน	5	คะแนน
ความพึงพอใจในระดับมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ความพึงพอใจในระดับปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
ความพึงพอใจในระดับน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม 4.51 – 5.00 หมายถึง	ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม 3.51 – 4.50 หมายถึง	ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม 2.51 – 3.50 หมายถึง	ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม 1.51 – 2.50 หมายถึง	ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม 1.00 – 1.50 หมายถึง	ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาผลการประเมินของผู้มาเยี่ยมชมและใช้บริการของสำนักโดยข้อมูลทั่วไป ใช้ค่าร้อยละ (%) การประเมินความพึงพอใจของผู้มาเยี่ยมชมและใช้บริการของสำนัก ใช้ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำมาพรรณนาความ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

จากการศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้มาเยี่ยมชมและใช้บริการของสำนักเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพ และการรับบริการ ได้ผลปรากฏตามตาราง 1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวน (คน) และ ร้อยละ ของผู้มาใช้บริการของสำนัก จำแนกตาม เพศ สถานภาพ และการรับบริการ

N = 60		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	25	41.67
หญิง	35	58.33
รวม	60	100.00
2. สถานภาพ		
นักศึกษา	50	83.33
อาจารย์ เจ้าหน้าที่	7	11.67
ชุมชน	2	3.33
ประชาชน	1	1.67
รวม	60	100.00
3. การรับบริการ		
การใช้ลานวัฒนธรรม	5	8.33
อุปกรณ์การแสดง	50	83.33
ศึกษาข้อมูล	1	1.67
การใช้เวทีในการฝึกซ้อม	4	6.67
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.33 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.67 ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมามีสถานภาพเป็น อาจารย์ เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 11.67 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรมในการยืมอุปกรณ์การแสดง คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมาคือ การใช้ลานวัฒนธรรม การใช้เวทีในการฝึกซ้อม และศึกษาข้อมูล ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ แสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย

N = 60

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวม	S.D.	การแปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
-มีขั้นตอนการยืม-คืนชุดการแสดงที่ชัดเจน	4.95	0.35	ระดับดีมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
-เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.96	0.41	ระดับดีมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
-สำนักฯ มีอุปกรณ์ ชุดการแสดงพร้อมให้บริการ	4.75	0.36	ระดับดีมาก
4. คุณภาพการให้บริการ			
-บริการรวดเร็ว เป็นไปตามขั้นตอน	4.91	0.37	ระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	4.89	0.37	ระดับดีมาก

สรุป

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการคิดเป็นค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ระดับเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยรวมเท่ากับ 4.95 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยรวมเท่ากับ 4.96 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยรวมเท่ากับ 4.75 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก
4. คุณภาพการให้บริการ ระดับเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยรวมเท่ากับ 4.91 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

- ปัญหาและอุปสรรค

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักฯ มีอุปกรณ์ ชุดการแสดงไม่พร้อมให้บริการ เนื่องจากมีการซ่อมแซมอาคารที่จัดเก็บเสื้อผ้า จึงมีการย้ายสถานที่จัดเก็บไปที่ห้องประชุมชั้นล่างของโรงแรมจอมพลพาเลซ และอีกทั้งเสื้อผ้าชุดการแสดงเก่า ชำรุด เสียหายจากการนำไปใช้งาน ไม่พร้อมใช้งาน

- ข้อเสนอแนะ

สำนักฯ ควรจัดสรรงบประมาณซ่อมแซมเสื้อผ้าชุดการแสดงให้พร้อมใช้งาน และจัดระบบการให้บริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักเพิ่มเติม



สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม
(ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2563 – 31 ธันวาคม 2563)

จากผลการประเมินการให้บริการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ตั้งแต่เดือน (ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2563 – 31 ธันวาคม 2563) กับผู้มาเยี่ยมชมและใช้บริการ กับผู้มาเยี่ยมชมและใช้บริการของสำนัก ได้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างผู้มาเยี่ยมชมและใช้บริการ จำนวน 60 คน พบว่า **ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก**

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

- ปัญหาและอุปสรรค

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักฯ มีอุปกรณ์ ชุดการแสดงไม่พร้อมให้บริการ เนื่องจากมีการซ่อมแซมอาคารที่จัดเก็บเสื้อผ้า จึงมีการย้ายสถานที่จัดเก็บไปที่ห้องประชุมชั้นล่างของโรงแรมจอมพลพาเลซ และอีกทั้งเสื้อผ้าชุดการแสดงเก่า ชำรุด เสียหายจากการนำไปใช้งาน ไม่พร้อมใช้งาน

- ข้อเสนอแนะ

สำนักฯ ควรจัดสรรงบประมาณซ่อมแซมเสื้อผ้าชุดการแสดงให้พร้อมใช้งาน และจัดระบบการให้บริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักเพิ่มเติม

